

УДК 327.82:004(045)

Босюк К. С.

Національний авіаційний університет, Київ

ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ВЕДЕННЯ ДИПЛОМАТИЧНИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Стаття присвячена аналізу програмних продуктів Inspire та Smartsettle, призначених для ведення дипломатичних переговорів. Автор статті визначив оптимальний програмний продукт для ведення дипломатичних переговорів шляхом порівняльного аналізу альтернатив.

В сучасній практиці зовнішніх зносин держав набуває актуальності проблема ефективного використання інформаційних систем та технологій, які надають можливість ведення дипломатичних переговорів із застосуванням інноваційних підходів.

Ринок програмних продуктів для підтримки дипломатичних переговорів не є достатньо насиченим: є лише декілька компаній, які конкурують між собою в даній сфері.

Однак, наскільки запропоновані програмні продукти відповідають основним вимогам, які висуваються до дипломатичних переговорів, - питання, що є актуальним та потребує поглибленого дослідження.

Мета наукової статті - визначити оптимальний програмний продукт для ведення дипломатичних переговорів шляхом порівняльного аналізу альтернатив.

Для досягнення поставленої мети, необхідно вирішити наступні завдання: 1.) визначити лідерів ринку програмних продуктів для ведення дипломатичних переговорів; 2.) надати характеристику програмним продуктам для ведення дипломатичних переговорів.

Віртуальна дипломатія є порівняно новим явищем у сфері міжнародних відносин, тому існує потреба у виявленні законів та закономірностей в даній галузі знань, що зумовлює теоретичне значення результатів проведеного дослідження.

Практичне значення наукової статті полягає в тому, що рекомендації щодо підвищення ефективності використання інструментарію віртуальної дипломатії можуть стати в нагоді для МЗС України, а також інших державних структур, які займаються питаннями організації зовнішньополітичної діяльності України.

Можливість використання інформаційних систем для підтримки процесу дипломатичних переговорів вперше була проаналізована вченим-дослідником у сфері сучасної дипломатії Греч О.М. (Університет Мальти). У своїй науковій роботі «Віртуальна дипломатія. Дипломатія цифрової епохи.» Греч О.М. зазначає, що «інформаційні

системи підтримки переговорів можуть стати в нагоді на різних етапах переговорного процесу».

Автор наукової роботи наводить наступні приклади: «є можливими зберігання інформації в структурованій та організованій формі, класифікація питань за їх важливістю, оцінка прийнятих рішень, підведення підсумків переговорного процесу, визначення можливості проведення повторних переговорів, тощо» [1, с. 37].

Прикладами ІС для ведення дипломатичних переговорів, що можуть надавати аналітичну та комунікаційну підтримку дипломатам, є такі ІС, як INSPIRE та Smartsettle.

Smartsettle - інтерактивні динамічні інформаційні системи, призначені для онлайн-переговорів. Виробником ІС Smartsettle є компанія iCan Systems Inc. ІС Smartsettle One оснащена новітніми технологіями онлайн переговорів, програмне забезпечення яких розміщене на спеціальному сервері, доступ до якого можна отримати, використовуючи браузер на Mac, PC або Linux [6].

Іншим прикладом ІС, що підтримує процес ведення дипломатичних переговорів, є INSPIRE, розроблена Дослідним центром InterNeg. Доступ до INSPIRE може отримати будь-яка людина, адже даний програмний продукт можна використовувати в онлайн-режимі, відвідавши веб-сайт <http://invite.concordia.ca/inspire/>.

Канадські дослідники В. Настасе (Університет Оттави) та Г. Керстен (Університет Конкордія) отримали дані щодо успішності 3063 проведених переговорів на основі ІС INSPIRE. Результати дослідження є наступними: 1626 переговорів було проведено успішно (сторони досягли консенсусу), односторонніми виявилися 668 переговорів (один з посередників не дав остаточної відповіді), на 769 переговорах не було досягнуто згоди [2].

Порівняльний аналіз інформаційних систем підтримки дипломатичних переговорів передбачає оцінку їх ефективності за наступними критеріями:

- забезпечення безпеки даних;
- функціональність;
- зручність інтерфейсу користувача;

- доступність на ринку інформаційних технологій.

Безпека даних - стан захищеності інформації (даних), при якому забезпечені її (їх) конфіденційність, доступність і цілісність.

У Smartsettle передбачена трьохетапна процедура ідентифікації користувача:

- 1 етап - авторизація користувача в системі Smartsettle (вказується логін та пароль для входу до системи);

- 2 етап - підтвердження запиту щодо переговорів у вигляді електронного листа (якщо запрошення відомості про особу, що запрошує на переговори, викликають сумніви, отримувач повідомлення повинен повідомити про це персонал Smartsettle для того, щоб вони вжили певні заходи, наприклад, заблокували користувача);

- 3 етап - авторизація в межах конкретного переговорного процесу (вказуються наступні дані: П.І.Б., місце проживання, телефон, організація); отримані дані будуть використані під час складання системою документа щодо підсумків переговорів.

На відміну від Smartsettle, в Inspire більш спрощена процедура ідентифікації користувачів. На веб-сайті, присвяченому програмному продукту Inspire, є форма для авторизації користувача. Користувач отримує миттєві повідомлення-запрошення від інших користувачів щодо проведення переговорів. Ці запрошення або приймаються, або відхиляються користувачем.

Різними є гарантії розробників даних програмних продуктів щодо безпеки даних. На веб-сайті Smartsettle є інформація про те, що цей програмний продукт є приватним, незалежним та не може виступати агентом або представником будь-якої сторони переговорів або учасника системи. Дані передаються за допомогою запатентованого нейтрального веб-ресурсу Smartsettle. Приватна інформація зберігається в суворій конфіденційності.

Доступ до інформації можливий лише за умови ведення спеціального коду доступу користувача, який не відомий персоналу Smartsettle персоналу. Результати угоди між сторонами відомі тільки сторонам переговорів та посередникам. Нейтральний веб-ресурс є невідомим для користувачів, фізичне місце розташування сервера громадськості [5].

Як було зазначено, Inspire є загальнодоступним програмним продуктом, тому рівень безпеки даних значно нижчий та розробники не можуть гарантувати таку захищеність даних, яка притаманна системі Smartsettle.

Функціональність - набір можливостей (функцій), які надає система або пристрій.

Як в Smartsettle, так і в Inspire використовується концепція Visual Blind Bidding - можливість вести переговори із непроголошенням

власних цілей. Тобто, напередодні переговорів кожна зі сторін заповнює спеціальне поле, формулюючи свої вимоги у кількісних показниках (наприклад, ціни на певні товари або послуги).

Вимоги обох сторін залишаються відомими лише системі, завдяки чому вона генерує найбільш сприятливе рішення для кожного учасника переговорів, таким чином допомагаючи сторонам досягти консенсусу та уникнути суперечок.

Є два види інформаційних систем Smartsettle: Smartsettle One та Smartsettle Infinity. Основна відмінність між даними інформаційними системами - ІС Smartsettle One призначена для вирішення одиничних задач із залученням лише двох учасників, в той час як Smartsettle Infinity дозволяє вести багатосторонні онлайн-переговори [6].

INSPIRE – це потужний інструмент, який супроводжує всі етапи переговорного процесу: попередній етап, етап переговорів, післяпереговорний етап. Напередодні офіційного контакту дипломат може взяти участь у модельованих переговорах, щоб дослідити ймовірну поведінку опонента, визначити прогрес майбутніх переговорів та виявити можливі компроміси. Система накопичує дані стосовно поведінки опонента, намагається встановити причинно-наслідкові зв'язки між його діями та створити цілісний «портрет» учасника переговорів [4].

Інтерфейс користувача являє собою сукупність засобів і методів, за допомогою яких користувач взаємодіє з різними машинами, пристроями та апаратурою.

Як в Smartsettle, так і в Inspire не передбачена локалізація, тобто можна використовувати лише англійську версію програмного продукту.

Перевагами інтерфейсу користувача в Smartsettle є вишукана кольорова гама. Недоліком є складність розробленого меню (слід опанувати 5 рівнів та пройти спеціальні тренінги для того, щоб опанувати весь спектр функцій програмного продукту та вільно користуватися меню).

Сильною стороною Inspire є те, що програмний продукт є зрозумілим для будь-якого користувача. Користування меню, як правило, не викликає значних труднощів. Недоліком інтерфейсу користувача в Inspire є те, що дизайн спливаючих елементів є дуже простим.

Доступність на ринку інформаційних технологій визначається ціною програмних продуктів та можливістю їх використання в країнах, що розвиваються.

Якщо користування програмним продуктом Inspire є безкоштовним, то користувачами Smartsettle може стати лише обмежене коло користувачів.

Порівняльний аналіз програмних продуктів Inspire та Smartsettle

Порівняльний аналіз програмних продуктів INSPIRE та Smartsettle				
Для порівняльного аналізу використовується наступна шкала оцінки критеріїв				
Значення	Бали			
Параметр не задовольняє вимогам	0			
Параметр частково задовольняє вимогам	1			
Параметр повністю задовольняє вимогам	2			
	Програмні продукти			
Критерії (параметри)	Smartsettle	INSPIRE	Макс бал	Вага пар-ру
Безпека даних	6	2	6	0,4
Процедура ідентифікації користувача	2	1		
Умови зберігання інформації	2	0		
Надання гарантій щодо безпеки інформації	2	1		
Функціональність продукту	4	5	5	0,3
Аналітичні функції	2	2		
Імітаційне моделювання	0	2		
Складність процесу переговорів	2	1		
Зручність інтерфейсу користувача	4	2	8	0,2
Легкість адаптації до специфіки меню	0	2		
Кольорова гама	2	0		
Мова (можливість локалізації)	0	0		
Можливості здійснення налаштувань	2	0		
Вартість	1	3	4	0,1
Вартість програмного продукту	1	2		
Вартість підтримки та користування	0	1		
Результат з урахуванням ваги пар-рів	4,5	3		
Результат без урахування ваги пар-рів	15	12		
Рекомендований вибір	Smartsettle			

По-перше, ціна програмний продукт Smartsettle змінюється в залежності від того, який рівень складності обере для себе користувач. Наприклад, вартість Smartsettle тренінгу (IV рівень складності) становить 600 у.о. [7].

По-друге, використання Smartsettle потребує спеціальної якісної професійної підготовки дипломата, отримати яку можливо лише в декількох навчальних закладах. Прикладом може бути наукова організація Diplofoundation, що пропонує проходження курсу «E-diplomacy» (Електронна дипломатія). Курс передбачає ознайомлення з основними можливостями та проблемами використання Інтернет-інструментарію для дипломатичної діяльності [3].

Отже, на основі наданої характеристики програмним продуктам Inspire та Smartsettle, можливо здійснити їх порівняльний аналіз.

Можна зробити висновок, що оптимальним програмним продуктом для ведення дипломатичних переговорів є Smartsettle, адже він задовольняє наступним вимогам:

- надаються гарантії щодо безпеки даних (захист інформації має велику важливість під час дипломатичних переговорів);

- інтерфейс користувача, незважаючи на складність меню, є більш зручним (існує

можливість здійснення налаштувань та дизайн спливаючих елементів є більш вишуканим).

Список літератури

1. Grech O. Virtual Diplomacy. Diplomacy of the Digital Age. – University of Malta, 2006. – P. 37. - [Cited 2-Apr-2012] - Available from <<http://uscpublicdiplomacy.org/pdfs/Grech.pdf>>
2. Nastase V., Kersten G. Concession Curve Analysis for Inspire Negotiations. - [Cited 2-Apr -2012] - Available from <http://nebel.site.uottawa.ca/workshop/Papers/nastase_kersten.pdf>
3. Diplofoundation. E-diplomacy. - [Cited 2-Apr-2012] – Available from <<http://www.diplomacy.edu/courses/ediplomacy>>
4. Invite Negotiations Systems. About INSPIRE. - [Cited 2-Apr-2012] - Available from <<http://invite.concordia.ca/inspire/about.html>>
5. Smartsettle. How does Smartsettle keep information private and confidential? - [Cited 2-Apr -2012] - Available from <<http://www.smartsettle.com/home/resources/faq/how-does-smartsettle-keep-information-private-and-confidential-2/>>
6. Smartsettle. Smartsettle One to Infinity. - [Cited 2-Apr-2012] - Available from <<http://www.smartsettle.com/home/products/product-mix/>>
7. Smartsettle. Smartsettle Training. - [Cited 2-Apr-2012] - Available from <<https://www.smartsettle.com/store/smartsettle-training/>>

Науковий керівник – Мазур В.І., доц. НАУ